

Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Harga, Lokasi, dan Promosi terhadap Kepuasan Konsumen McDonald's Semarang (Studi Kasus Konsumen Pada McDonald's Pandanaran Semarang)

HERI PRASETYO

(Pembimbing : Dr. Amron, SE, MM)

Manajemen - S1, FEB, Universitas Dian Nuswantoro

www.dinus.ac.id

Email : 211201102360@mhs.dinus.ac.id

ABSTRAK

Pada era globalisasi seperti sekarang, banyak ditandai dengan perkembangan ekonomi dan kemajuan teknologi disegala bidang. Hal ini memunculkan persaingan baru yang ketat didalam sebuah dunia usaha. Setiap perusahaan dituntut untuk bisa menciptakan keunggulan kompetitif yang berkesinambungan dalam menghadapi semakin banyaknya para pesaing yang bergerak dalam industri yang sama. Salah satu upaya sebuah perusahaan untuk bisa terus bertahan dalam bidang yang dijalankannya adalah dengan memperhatikan kualitas produk, kualitas layanan, harga, lokasi, dan promosi agar mampu mempengaruhi kepuasan konsumen.

Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung dari McDonald's Pandanaran Semarang. Sampel penelitian ini adalah 100 pengunjung. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda. Uji hipotesis menggunakan F statistic untuk menguji pengaruh variabel secara simultan serta t statistic untuk menguji koefisien regresi parsial. Selain itu semua variabel telah di uji dengan uji Normalitas, uji Multikolinearitas, uji Heteroskedastisitas.

Hasil analisis menunjukkan bahwa : Kualitas produk, kualitas layanan, harga, lokasi, promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci : Kualitas produk, kualitas layanan, harga, lokasi, promosi, dan kepuasan konsumen

The Effect of Product Quality, Service Quality, Price, Place, and Promotion on Consumer Satisfaction of McDonald's Semarang (Case Study Consumers at McDonald's on Pandanaran Semarang)

HERI PRASETYO

(Lecturer : Dr. Amron, SE, MM)

Bachelor of Management - S1, Faculty of Economy & Business, DINUS University

www.dinus.ac.id

Email : 211201102360@mhs.dinus.ac.id

ABSTRACT

In the era of globalization, many marked by economic development and technological progress in all fields. This led to strict new competition in a business world. Each company is required to be able to create a sustainable competitive advantage in the face of the increasing number of competitors who engaged in the same industry. One of the efforts of a company to be able to continue to survive in the area being operated is by paying attention to the quality produk, quality services, price, place, and promotion to be able to influence the satisfaction of customers.

The population in this study is consumer in McDonald's Pandanaran Semarang. The sample is 100 consumers. The type of data used are primary and secondary data. The methods of data collection use the questionnaire. The data analysis techniques in this study use multiple linear regression analysis. Moreover, the hypothesis testing use the F statistic to test the effect of simultaneous variables and t statistic to examine partial regression coefficient. Besides all the variables have been tested with normality result of the test, Multicollinearity test, Heteroskidastity test.

The result of the test analysis shows that: product quality, service quality, price, place, promotion have a positive and significant effect on consumer satisfaction.

Keyword : Product, services, price, place, promotion, and consumers satisfaction.